

Управління комунікаціями проекту

**В.І. Торкатюк, д.т.н., Л.П. Вороновская, С.В. Аксенова, О.В. Леуненко,
М.В. Грицаненко**

*Харківська національна академія міського господарства
61002, Україна, м. Харків, вул. Революції, 12*

Управління комунікаціями забезпечує підтримку системи зв'язку (взаємодій) між учасниками проекту, передачу управлінської і звітної інформації, направленої на забезпечення досягнення цілей проекту. Кожен учасник проекту має бути підготовлений до взаємодії в рамках проекту відповідно до його функціональних обов'язків.

Функція управління інформаційними зв'язками включає наступні процеси: Планування системи комунікацій – визначення інформаційних потреб учасників проекту (склад інформації, терміни і способи доставки).

Збір і розподіл інформації – процеси регулярного збору і своєчасної доставки необхідній інформації учасникам проекту.

Оцінка і відображення прогресу – обробка фактичних результатів стану робіт проекту, співвідношення з плановими і аналіз тенденцій, прогнозування.

Документування ходу робіт – збір, обробка і організація зберігання формальної документації по проекту.

Для вивчення потреб і опису структури системи комунікацій зазвичай потрібна наступна інформація: логічна структура організації проекту і матриця відповідальності; інформаційні потреби учасників проекту; фізична структура розподілу учасників проекту; зовнішні інформаційні потреби проекту.

Технології або методи розподілу інформації між учасниками проекту можуть значно розрізнятися залежно від параметрів проекту і вимог системи контролю. Вибір технологій взаємодій визначається: мірою залежності успіху проекту від актуальності даних або детальності опису; доступністю технологій; кваліфікацією і підготовленістю кадрів.

План управління комунікаціями включає:

1. План збору інформації, в якому визначаються джерела інформації і методи її здобуття. План розподілу інформації, в якому визначаються споживачі інформації і методи доставки.

2. Детальний опис кожного документа, який має бути отриманий або переданий, включаючи формат, вміст, рівень детальності визначення, які використовувалися.

3. Розклад і частота взаємодій.

4. Метод внесення змін в план комунікацій.

Залежно від потреб проекту, план комунікацій може бути більш менш формалізований, деталізований або описаний лише в загальному вигляді. План комунікацій є складовою частиною плану проекту. Процеси збору і обробки даних про досягнуті результати, фактичні витрати та відображення інформації про стан робіт у звітах забезпечують основу для координації робіт, оперативного планування та управління.

Більшість методів планування і управління календарним графіком робіт, передбачають використання комп'ютера. В процесі реалізації проекту менеджерам доводиться оперувати значними об'ємами даних, які можуть бути зібрані та оброблені з використанням комп'ютера. Крім того, багато аналітичних засобів, наприклад, розрахунок графіка за методом «критичного шляху», ресурсний і вартісний аналіз передбачають досить складні алгоритми для неавтоматизованого розрахунку.

На ринку представлена значна кількість програмних пакетів, що автоматизують функції планування і контролю календарного графіка виконання робіт. Основою даних пакетів є методи мережевого планування і аналізу «критичного шляху». Крім того, існують спеціалізовані пакети для планування і контролю витрат проекту. Пакети календарного планування є основою для створення інформаційної системи управління проектом.

В рамках проекту існує потреба в здійсненні різних видів комунікацій: внутрішні (між членами команди проекту) і зовнішні (з керівництвом компанії, замовниками, зовнішніми організаціями і т. д.); формальні (звіти, запити, наради) і неформальні (нагадування, обговорення); письмові і усні; вертикальні і горизонтальні. Системи збору і розподілу інформації повинні забезпечувати потреби різних видів комунікацій. Для цих цілей можуть використовуватися автоматизовані і неавтоматизовані методи збору, обробки і передачі інформації. Автоматизовані методи передбачають використання комп'ютерних технологій та сучасних засобів зв'язку для підвищення ефективності взаємодії. Комп'ютерні засоби підтримки комунікацій ґрунтуються на використанні програмного забезпечення групової роботи – групового ПЗ (groupware) і електронного документообігу. Останніми роками даний напрям інформаційних технологій нестримно розвивається, що пов'язано з підвищенням ефективності засобів зв'язку. Основні результати ходу робіт мають бути формально задокументовані. Документування результатів ходу робіт включає: збір і верифікацію остаточних даних; аналіз і висновки про ступінь досягнення результатів проекту і ефективності виконаних робіт; архівацію результатів з метою подальшого використання. Комп'ютерні системи ведення електронних архівів дозволяють автоматизувати процеси зберігання і індексації текстових і графічних документів, значно полегшити доступ до архівної інформації. Отже, більшість комунікаційних процесів в рамках проекту мають на увазі використання комп'ютерів і засобів зв'язку. Більш того, можна стверджувати, що від моменту зародження і до наших днів розвиток методів управління проектами і їх практичне вживання багато в чому визначається розвитком інформаційних технологій. Створення і розрахунок математичних моделей, які є основою методів управління проектами, стали можливими лише з появою комп'ютерів.

Розвиток систем управління проектами для персональних комп'ютерів також пройшов через декілька етапів. З введенням стандартів обміну даними між системами, поширенням мережевих технологій відкриваються нові можливості для подальшого розвитку систем підтримки процесів управління проектами та їх ефективного використання. Реалізація концепції розподіленої

інтегрованої системи управління проектом (або комплексом проектів), збір і поширення актуальної інформації в режимі реального часу стали можливими завдяки сучасним технологіям, що забезпечують зв'язок між учасниками проектів в локальних і глобальних мережах. Теоретично керівники проектів сьогодні можуть отримувати детальні звіти по проекту і видавати завдання не покидаючи офісу і без єдиного телефонного дзвінка. Таким чином, традиційні системи для управління проектами мають шанс перетворитися з систем для моделювання проектів в системи реально підтримуючі процеси управління.